



## **Beknopt Jaarverslag Cliëntenraad 2019**

### **DE CLIËNTENRAAD VERTEGENWOORDIGT DE BELANGEN VAN DE CLIËNTEN VAN AMPHIA**

**We volgen het beleid van het ziekenhuis en brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het bestuur. Onze speerpunten in 2019:**

#### **De patiënt centraal**

Patiënten staan centraal binnen Amphia. Daarom spreken we hen regelmatig, zodat we de dienstverlening verder kunnen verbeteren. Als Cliëntenraad spreken we ook regelmatig met de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Amphia te behartigen en actief mee te denken vanuit patiënten-perspectief. De Cliëntenraad doet dit vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz).

#### **Amphia Panel**

De Cliëntenraad heeft in 2019 geïnvesteerd in de uitbreiding van het Amphia Panel zodat ook naar de mening van de achterban gevraagd kan worden. Dit panel bestaat uit een grotere groep patiënten die recent zorg hebben ontvangen bij Amphia. De ambitie om het panel uit 1.000 leden te laten bestaan is in 2019 zo goed als gerealiseerd! We hebben de leden van het panel naar hun mening gevraagd over diverse onderwerpen zoals onder andere het verbeteren van klantcontact, het voedingsconcept, de ontwikkeling van een ingrepen centrum en dit meegewogen in de adviezen aan het bestuur. De antwoorden van de panelleden dragen bij aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.

#### **Kwaliteit en veiligheid**

Binnen Amphia wordt zeer professioneel en toegewijd gewerkt. Sinds de toekenning van een internationaal erkend kwaliteitskeurmerk zien we dat de kwaliteit van de zorgverlening nog verder is verbeterd.

Toch gaat er af en toe iets mis en daar leren we van. Patiënten die een klacht willen indienen, krijgen te maken met de klachtenregeling. Daarover heeft de Cliëntenraad geadviseerd. De Cliëntenraad behandelt zelf geen individuele klachten. Wel hebben we in het afgelopen jaar mensen die een klacht hadden ingediend achteraf gevraagd naar hun ervaringen. Zo kunnen we met elkaar de klachtenprocedure verder optimaliseren.

#### **Aandachtsgebieden leden van de Cliëntenraad**

De Cliëntenraad bestaat uit 10 externe leden en wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris. De leden hebben een verschillende achtergrond en kennis. Deze kennis wordt ingezet op de diverse aandachtsgebieden, passend bij de Amphia organisatie. Zo zorgt de Cliëntenraad ervoor goed vertegenwoordigd te zijn in de organisatie om de belangen van de cliënten te behartigen. In 2019 is hier samen met Amphia invulling aan gegeven.

## Nieuw ziekenhuis in gebruik genomen

Piet Berkers, voorzitter van de Cliëntenraad: “Amphia is een betrouwbaar, geavanceerd en goed ziekenhuis en heeft eind 2019 het nieuwe gebouw in gebruik genomen. Deze verhuizing heeft veel van de organisatie maar zeker ook van de patiënten gevraagd. Een traject dat goed is verlopen maar op onderdelen aandacht blijft vragen in het verbeteren van de zorg. Het nieuwe ziekenhuis biedt prima mogelijkheden om de zorgverlening verder te optimaliseren met maximale focus op de veiligheid van zorg voor patiënten. Hier dragen wij als Cliëntenraad graag ons steentje aan bij.”

Meer informatie over het werk van de Cliëntenraad is te vinden via [www.amphia.nl/clientenraad](http://www.amphia.nl/clientenraad).

## De Cliëntenraad:



Van links naar rechts: Monique Jansen, Jan Akkermans, Monique Vermijs, Cees Schellekens, Annemarie Smeulders-van Rooij, Piet Berkers, Yvonne van Persie en Lyda Aarts-van Gorkom.

Niet op foto: Piet van den Blik, Johan van Es en Annemie Klomp